

## РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОФИЛАКТИКЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ И ПОВЕДЕНИЮ ВО ВРЕМЯ КОНФЛИКТОВ НА ТУРИСТИЧЕСКОМ ПРЕДПРИЯТИИ

Конфликты в туризме — как и в любой другой области, где речь идет об обслуживании клиентов, — вещь нередкая. Важно, чтобы персонал был подготовлен к правильному поведению в подобных ситуациях. В целях эффективного решения конфликтных ситуаций с туристами мы предлагаем туристическим предприятиям предпринимать некоторые меры:

- если возникают однотипные конфликты, турфирме необходимо внести в договор пункт о том, как они будут разрешаться в случае возникновения, и в разговоре с клиентом ссылаться на этот пункт договора;

- прежде чем предпринимать какие-либо действия, необходимо установить корень проблемы и получить доказательство вины;

- для решения конфликтных ситуаций должны быть заранее подготовлены четкие инструкции или план, что делать в этих ситуациях. К примеру, написать заявление, позвать руководителя и т.д. Тут должен быть план А, что турфирма будет предлагать клиенту, чтобы его успокоить, и план Б, что будет делать, если план А его не устроит;

- для общения с негативно настроенным клиентом лучше выбрать отдельное место или кабинет, так как лишние слушатели будут служить детонатором и сильно раздувать градус эмоций [1].

Также предлагаем следующую тактику поведения во избежание конфликтных ситуаций: не пререкаться с клиентом и самим не поддаваться эмоциям, а также показать клиенту свое сопереживание (в данном случае поможет техника активного слушания). Также рассмотрим способы нейтрализации конфликта при неконструктивной модели поведения туриста:

- «я записываю». Тут необходимо взять ручку и вежливо попросить клиента говорить медленнее, мотивируя тем, что вы будете все записывать. Клиент будет вынужден говорить медленнее и эмоции спадают сами;

- оставление. Постараться оставить клиента на 5–10 мин. Принести ему чашку чая или кофе;

- смена лица. Выслушать негативного клиента, принять на себя «эмоциональный удар», а далее позвать руководителя для конструктивного разрешения ситуации. Выпустив пар, с начальником клиент будет говорить более осторожно;

- человеческий фактор. Сказать клиенту: «Мы приносим извинения от лица компании. Всему виной человеческий фактор. Сами понимаете, с кем не бывает». Клиенту с этим фактом сложно не согласиться;

- конкретизация. Уместны вопросы: «Что конкретно вас не устроило? В чем суть проблемы? Как можно исправить ситуацию? Чтобы вы сделали на моем месте? Какое решение бы вас удовлетворило?» Эти конкретные вопросы помогают войти в диалог, разобраться с ситуацией и решить вопрос;

- благодарность. Тут все начинается с благодарности клиенту. Например, «Да, неприятная ситуация, мы относимся к этому очень серьезно. Именно такие ситуации помогают нам улучшить качество обслуживания. Мы предпримем все меры. А вас мы хотим поблагодарить, что сообщили» [2].

Таким образом, представленные рекомендации помогут не раздуть градус эмоций и направить туриста к конструктивному диалогу.

### **Источники**

1. Внутриличностные конфликты, их предупреждение и разрешение [Электронный ресурс] // Юридическая психология. — Режим доступа: <http://yurpsy.com/files/ucheb/konflikt/03.htm>. — Дата доступа: 19.11.2020.

2. Методы преодоления конфликтов с туристами [Электронный ресурс] // Lib.Sale. — Режим доступа: <https://lib.sale/management-turizme-knigi/metodyi-preodoleniya-konfliktov-40733.html>. — Дата доступа: 17.11.2020.

<http://edoc.bseu.by/>

**Н. А. Богданович**  
БГЭУ (Минск)

*Научный руководитель — С. В. Павловская, канд. экон. наук, доцент*

## **РАЗВИТИЕ БЕЛОРУССКО- КИТАЙСКОГО СОТРУДНИЧЕСТВА В СФЕРЕ ТУРИЗМА**

Учитывая опыт Китая в развитии туризма, высокое качество туристического продукта, установление безвизового режима между Республикой Беларусь и Китайской Народной Республикой, имеет место хорошая перспектива укрепления взаимоотношений между нашими странами в сфере туризма путем создания механизма сотрудничества в области туризма, совместного развития туристического рынка, продвижение туристических продуктов и др.

Импульсом в развитии сотрудничества между Республикой Беларусь и Китайской Народной Республикой стало проведение в 2018 г. Года туризма Беларуси и Китая, что позволило реализовать целый ряд мероприятий по укреплению двустороннего сотрудничества